

УДК 005.6(075.8)
ББК 65.291.823.2-21я73
Т34

Главный редактор издательства *Н.Д. Эриашвили*,
кандидат юридических наук, доктор экономических наук,
лауреат премии Правительства РФ в области науки и техники

Тепман, Леонид Наумович.
Т34 Управление качеством: учеб. пособие для студентов вузов,
обучающихся по специальностям экономики и управления
(080100) / Л.Н. Тепман; под ред. В.А. Швандара. — М.:
ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 352 с.

ISBN 978-5-238-01274-2

Агентство СІР РГБ

Рассмотрены основные принципы, подходы, методы, теории и концепции управления качеством, сертификация продукции в аспекте системного управления качеством. Особое внимание уделено современным аспектам и зарубежному опыту управления качеством.

Для студентов и аспирантов вузов, преподавателей, предпринимателей и специалистов в области управления качеством.

ББК 65.291.823.2-21я73

ISBN 978-5-238-01274-2

© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2007

Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

© Оформление «ЮНИТИ-ДАНА», 2007

Оглавление

Введение	3
1. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	5
1.1. Понятие, сущность и роль качества	5
1.2. Подходы к управлению качеством	10
1.3. Теории и концепции управления качеством	19
1.4. Методы управления качеством	40
1.5. Обеспечение качества продукции	46
2. СИСТЕМНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ	57
2.1. Общие принципы и категории системного управления качеством	57
2.2. Цели и содержание системного управления качеством	63
2.3. Критерии системного управления качеством	68
2.4. Системное управление качеством в практике зарубежных фирм	73
2.5. Контроль как аспект системного управления качеством	81
3. ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ. ПРИНЦИПЫ TQM	86
3.1. Понятие Всеобщего управления качеством	86
3.2. Элементы системы TQM	87
3.3. Общие принципы TQM	92
3.4. Модель Всеобщего управления качеством	105
3.5. Уровни Всеобщего управления качеством	107
3.6. TQM в сфере мировой и российской экономики	113
4. СЕРТИФИКАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	118
4.1. Сертификация систем качества, сертификация по системе ИСО	118
4.2. Международная практика сертификации	125
4.3. Стандарты ИСО. Восемь принципов управления качеством	127
5. МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	132
5.1. Информационные технологии как метод управления качеством	132
5.2. Управление качеством по отклонениям от заданных параметров	137
5.3. Математические методы управления качеством	139
5.4. Методы статистического контроля качества	151
5.5. Обучение по качеству, человеческий фактор в управлении качеством продукции	164

5.6. Управление качеством обслуживания потребителей	167
5.7. Аудит системы управления качеством продукции	180
6. АНАЛИЗ ЗАТРАТ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	186
6.1. Модели оценки затрат на процессы менеджмента качества	186
6.2. Методы оценки затрат	195
6.3. Стоимостный анализ затрат на качество	205
6.4. Концепция TQM — моделирование затрат на качество	209
6.5. Организация учета и анализа затрат на качество	212
6.6. Экономика управления качеством	218
6.7. Система качества и бизнес	226
7. СОВРЕМЕННЫЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	235
7.1. Управление качеством, управление предприятием, управление бизнесом	235
7.2. Современный бенчмаркинг	244
7.3. «Шесть сигм» как инструмент качества	251
7.4. Экологические аспекты качества	259
7.5. От менеджмента качества к бизнес-процессам	267
7.6. Рынок качества и систем качества	283
8. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ	289
8.1. Зарубежные подходы к управлению качеством	289
8.2. Японская модель управления качеством	304
8.3. Зарождение и развитие кружков качества в Японии	317
8.4. Особенности японского управления качеством	335
8.5. Принципы управления качеством в фирмах США, американское тотальное управление качеством	337
8.6. Основные направления использования отечественного и зарубежного опыта в управлении качеством продукции	347
Библиографический список	350